

महाराष्ट्र शासन

शासन परिपत्रक क्रमांक : १०१४/प्र.क.३१/११/१८ वा.

सामान्य प्रशासन विभाग,

मुंबई ४०० ०३२.

दिनांक : ८ जानेवारी, २०००

प्रस्तावना :

शासनाकडून जनतेला अनेक प्रकारच्या सेवा उपलब्ध करून दिल्या जातात. या सेवा पामीत मणी येळत मिळाल्या व त्या ठरित दर्जाच्या असाव्या अशी जनतेची मागण आहे. राज्य शासनाने शारस्वीय कामकाजात सुधारणा होण्यासाठी नुकतीच काही मार्गदर्शक तत्वे घालून दिली आहेत. यात पारदर्शकता, लोकांच्या प्रती दायित्व वाढवणे, भ्रष्टाचाराला आळा घालणे, कायदे सोपे करणे व नागरिकांची सनद (Citizen's Charter) अंगलात आणणे इत्यादींचा समावेश आहे. याचीच पूर्तता म्हणून नागरिकांची सनद तयार करण्यासाठी शासन पुढील आदेश देत आहे.

सनदेची आवश्यकता

जनतेचे दैनंदिन जीवन सुलभ व्हावे म्हणून त्यांना विशिष्ट सेवा देण्याकरिता निरनिराळ्या स्तरावर स्वतंत्र यंत्रणा निर्माण करण्यात आल्या आहेत. आजवरच्या अनुभवावरून असे लक्षात आले आहे की, व-याच येळा यंत्रणेला/तिच्यातील गुंतागुंतीला अधिक महत्त्व प्राप्त होते व जनतेला पुरवण्याच्या सेवेबाबत, जनतेप्रती असलेल्या दायित्वाबाबत योग्य तो दर्जा राखला जात नाही अथवा त्यामध्ये धितंध होतो. शारस्वीय सेवा पुरविण्याचे मानक नसल्यामुळे यंत्रणेच्या कार्यक्षमतेचे मोजमाप करता येत नाही. नागरिकांची सनद घेतल्यानंतर सेवापुरवण्यामध्ये असे रमपात्मक वातावरण निर्माण

होईल अशी अपेक्षा आहे. थोडक्यात "नागरिकांची सनद" हा एक कार्पार्यानिक स्पर्धक ठरेल. त्यामुळे ग्राहकांना मिळणा-या सेवांमध्ये सुधारणा होईल व सनदेतील बांधिलकीमुळे ती सेवा विहित कालावधीत उपलब्ध होईल व आपोआपच अनावश्यक विलंब करण्याच्या प्रवृत्तीवर त्यामुळे अंकुश राहील.

नागरिकांची सनद :-

वर समुद्र केलेल्याप्रमाणे नागरिकांची सनद प्रसिध्द करणे म्हणजे शासनाची जनतेप्रत असलेली बांधिलकीच जाहीर करणे ही होय. सनदेमध्ये प्रामुख्याने पुढील बाबींचा अंतर्भाव असेल.

१. विविध विभागांमार्फत दिल्या जाणा-या सेवा किती कालावधीत पुरवल्या जातील.
२. सेवा कोणामार्फत पुरवल्या जातील.
३. सेवा पूर्तीसाठी कोणकोणत्या कागदपत्रांची आवश्यकता राहील.
४. विहित कालावधीत सेवा पुरवल्या नाहीत तर जनतेने कोणाशी संपर्क साधावा.

सनदेनुसार कार्यवाही केली जाते किंवा कसे याचा आढावा घेऊनही शासन पातळीवर घेऊन लोकांच्या प्रती शासन यंत्रणेचे दायित्व वाढवण्यासाठी आवश्यक ते उपाय योजले जातील.

नागरिकांची सनद कशी तयार करावी?

अ) प्रत्येक विभागाने त्यांच्यासाठी व त्यांच्या अस्तित्वातीतील कार्यालयांसाठी सनद तयार करून ती सामान्य प्रशासन विभागाकडे पाठवावी.

ब) सामान्य प्रशासन विभागाने सनद खालील समितीपुढे अंतिम मान्यतेसाठी ठेवाव्या.

प्रधान सचिव (मा.तं.व प्र.पु.) - अध्यक्ष

सचिव (बाणोपुरव्यवस्था व स्वच्छता विभाग) - सदस्य

सचिव (नगर विकास २) - सदस्य

सचिव (ग्राम विकास विभाग) - सदस्य

सह सचिव (प्रशासकीय सुधारणा) - सदस्य

क) सनदेमध्ये अंतर्भूत करावयाच्या सेवांची काळजीपूर्वक निवड करावी. सुरुवातीला जनतेशी बेट संबंध येणा-या सेवांनाच प्रभाव द्यावे. उदा. पेशनकार्ड, कारेरीखत, विवाहनोंदणी, जन्म/मृत्युचा दाखला इत्यादी.

- ड) सेवा किती कालावधीत पुरवल्या जातील याचा उल्लेख करताना, ज्या नियमांद्वारे अथवा आदेशांद्वारे कालावधी निश्चित केला असेल त्या नियमांचा आधार द्यावा. जर पूर्वी कालावधी निश्चित केला नसेल तर आदेशांद्वारे तसा रास्त/वास्तव्यादी कालावधी निश्चित करावा.
- इ) निश्चित केलेल्या कालावधीत सेवा पुरवणे अशक्य असेल तर कालावधी वाढवण्याचा प्रस्ताव न करता कार्यपध्दतीत सुटसुटीतपणा आणून विहित कालावधीतच सेवा पुरवाव्या. त्याकरिता चेक लिस्ट ठेवावी व नवीन कार्यपध्दतीसंबंधी परिपत्रक/शासन निर्णय निर्गमित करण्यात यावा.
- उ) सनदेमध्ये अंतर्भूत करावयाच्या सेवांची सूची परिपूर्ण घर्चा करून निश्चित करावी. आवश्यकतेनुसार संबंधित घटकांशीही विचार विनिमय करावा.
- फ) सनदेला सार्ध प्रसिध्दी माध्यमांद्वारे पुरेशी प्रसिध्दी द्यावी.
- ग) सनदेची माहिती पुढील तक्त्यात द्यावी.

विभागाचे नाव / कार्यालयाचे नाव :-

अ.क्र.	विभागाकडून/काया लयाकडून पुरविली जाणारी सेवा	आवश्यक कागदपत्रांची पूर्तता येतल्यानंतर किती कालावधीत सेवा पुरविली जाईल	सेवा पुरविणारा अधिकारी/कर्मचारी	सेवा विहित कालावधीत पुरविली न गेल्यास ज्यांच्याकडे तक्रार करता येईल तो अधिकारी व त्याचा दूरध्वनी क्रमांक
१	२	३	४	५

वर दराविलेल्याप्रमाणे आवश्यक कागदपत्रांची पूर्तता केल्यानंतरच्या तारखेपासून विहित केलेल्या कालावधीत सनदेमध्ये अंतर्गत नमूद केलेल्या सेवा उपलब्ध करून द्यावयाच्या आहेत. मात्र कागदपत्रांची पूर्तता करण्यातच जनतेचा चराच वेळ वाया जातो. हे टाळण्यासाठी पुढील सूचना देण्यात येत आहेत.

अ) सेवा पुरविण्यासाठी लागणारी कागदपत्रे कमीत कमी ठेवावीत. त्यासाठी आवश्यकतेचा सखोल आढावा घ्यावा.

ब) आढाव्यानंतर कोणता कागदपत्रे खरोखरच आवश्यक आहेत त्याची सूची करावी व ती विभागाच्या/कार्यालयाच्या माहिती पुस्तिकेतच अंतर्भूत करावी.

क) सार्वजनिक सेवा, सुटसुटीत असावी, पुस्तिकेची मांडणीही आकर्षक असावी व सर्व कार्यालयात ती विनामूल्य सादर उपलब्ध असावी.

ड) रोयेच्या उपलब्धतेसाठी आवश्यक असणा-या कागदपत्रांचे नमुने संबंधित कार्यालयात सल्लापणे उपलब्ध असावे. कागदपत्रांचे महत्त्व राखण्यासाठी ते अल्प विंगारीत विक्रीस ठेवता येतील.

५. सेवा पुरवण्यासाठी प्रत्येक कार्यालयात एक किंवा आवश्यकतेनुसार अधिक काउंटेर्स उघडावीत. या कामाचे सनियंत्रण करण्यासाठी उपलब्ध अधिका-यांमधून बरिष्ठ अधिकारी नेमावा. या कामासाठी अतिरिक्त कर्मचारी नेमता येणार नाही. ग्राहकांना पुरेशी जागा/पाण्याची सुविधा उपलब्ध करून द्यावी.

जनतेशी सोहार्दपूर्णक चांगणूक असावी. तारोच संबंधित अधिका-यांनी त्यांना योग्य ते मार्गदर्शन करावयाचे असल्याने जनतेशी सलोख्याचे संबंध ठेवू शकणा-या अधिका-यांची/कर्मचा-यांची नेमणूक सर्व काउंटेर्सवर करावी.

६. काउंटरवर अर्ज प्राप्त झाल्यानंतर Check List प्रमाणे तो परिपूर्ण आहे का हे ताबडतोब तपासले जावे. जर तो परिपूर्ण नसेल तर काय काय त्रुटी आहेत हे अर्जदाराला तेथल्या तेथे समजावून सांगावे.

जी माहिती आपापल्या कार्यालयात उपलब्ध असेल ती त्याला पुन्हा आणायला सांगू नये.

७. अर्ज परिपूर्ण असेल तर त्याला पोथ द्यावी. पोथपावतीमध्येच सेवा फेवडा उपलब्ध होईल याची नोंद करण्यात यावी.

८. येणा-या प्रत्येक अभ्यागताची नोंद नोंदवहीत ठेवावी. राख्य तर अशी नोंद संगणकामध्येच ठेवावी. सेवा पुरविल्यानंतर त्याही तारखेची नोंद नोंदवहीत/संगणकामध्ये ठेवावी.

९. नोंदवहीची सांगणूक जबाबदारी त्या त्या काउंटरवरील अधिका-यांची/कर्मचा-यांची राहिल. प्रत्येक विभाग कार्यालय प्रमुखाने दर आठवड्याला नोंदवहीची तपासणी करावी व ज्या सेवा विहित कालावधीत पुरवल्या गेल्या नाहीत त्याबाबतीत जबाबदारी निश्चित करावी.

२०. शासनस्तरावर सामान्य प्रशासन विभागामार्फत या कार्यक्रमाचे सैनियंत्रण घेतले जाईल.

२१. अधिकारी/कर्मचा-यांचे कामाचे मूल्यमापन करताना जे अधिकारी, नागरिकांच्या सनदेनुसार अंमलबजावणी करण्यात येत असतील त्यांचेचिन्हे कार्यवाही करण्याची तरतूद संबंधित अधिनियमात करण्यात येईल. मात्र जे सनदेतील तरतुदीनुसार अंमलबजावणी करतील त्यांना प्रोत्साहनात्मक दक्षीसही देण्यात येईल.

राज्यपालांच्या आदेशानुसार य नावाने,

३१/१२/२०१२
(अ. ल. चोगीरवार)
मुख्य सचिव

प्रति,

१. अपर मुख्य सचिव/प्रधान सचिव/सचिव, सर्व मंत्रालयीन विभाग,
२. सर्व मंत्रालयीन विभाग,
३. सर्व विभाग प्रमुख.